

## 伊勢市ふるさと応援寄附金推進を中心とした地域活性化業務委託仕様書

### 1. 業務名

伊勢市ふるさと応援寄附金推進を中心とした地域活性化業務委託

### 2. 業務目的

本市では、ふるさと応援寄附金の推進を中心とし、魅力発信や地場製品の販路拡大等による地域経済の活性化を図る取り組みを進めている。

本業務は、ふるさと応援寄附金の増進と一体で、本市の魅力発信や地場製品の開発・販路拡大等により地域活性化を図ることを目的とする。

### 3. 履行場所

伊勢市役所情報戦略局企画調整課 ほか

### 4. 履行期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

### 5. 基本情報

本業務委託における伊勢市の基本情報（利用しているポータルサイト、寄附管理システム、委託しない業務範囲）は、以下のとおりである。

(1) 当市が寄附受付しているポータルサイト等は、以下のとおりである。なお、ポータルサイト等を追加及び解除する場合がある。

#### ① ふるさとチョイス

- ア auPAY ふるさと納税
- イ セゾンのふるさと納税
- ウ ふるラボ
- エ JRE MALL ふるさと納税
- オ KABU&ふるさと納税
- カ Vふるさと納税
- キ マルイふるさと納税
- ク まいふる
- ケ ふるさと納税デパート
- コ ニフティふるさと納税

※ア～コは、ふるさとチョイスのパートナーサイト

② ふるなび

③ 楽天ふるさと納税

④ さとふる

サ Yahoo!ふるさと納税(さとふるのパートナーサイト)

⑤ ANA のふるさと納税

⑥ JAL ふるさと納税

⑦ Amazon ふるさと納税

⑧ ふるさとパレット

⑨ FC.ISE-SHIMA ふるさと納税

⑩ メール、郵送、FAX、窓口

⑪ 三越伊勢丹ふるさと納税

⑫ 一休.com ふるさと納税

シ Yahoo!トラベルふるさと納税(一休.com ふるさと納税のパートナーサイト)

⑬ 旅先納税「伊勢 e まちギフト」

(2) 本市が使用している寄附管理システムは、ふるさと納税 do システム（株式会社 Workthy）である。

(3) 寄附金受領証明書及び礼状の作成・発送、ワンストップ特例申請書の発送及び申請された情報の入力・管理、使途報告資料の作成・発送については、本市が行うこととする。

(4) 配送管理業務については、市の委託により公益社団法人伊勢市観光協会及び株式会社さとふる、株式会社名古屋三越が行うこととする。

## 6. 業務条件

本業務委託における業務条件は、以下のとおりである。

### (1) 委託料

①本業務の委託料率の算定対象となる寄附額は、5.(1)『⑩メール、郵送、FAX、窓口における返礼品なしでの寄附』及び『⑪三越伊勢丹ふるさと納税』、『⑫一休.com ふるさと納税』、『シ Yahoo!トラベルふるさと納税』、『⑬旅先納税「伊勢 e まちギフト」』の寄附受付ポータルサイト等による寄附を除いた寄附額とする。

②返礼品購入費、返礼品等の送料、広告料、ふるさと応援寄附金管理システム利用料、ポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料、ワンストップ特例申請処理システム利用料は本業務委託の経費に含まないものとする。

### (2) 業務体制

受託者は、返礼品提供事業者より申出があった場合は、速やかに訪問することができる体制を構築すること。

### (3) 情報セキュリティ

受託者は、ISO/IEC 27001(ISMS)またはプライバシーマークのいずれかの認証資格を取得していること。

### (4) 契約終了後のデータ保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、契約期間終了後1年間保存すること。

## 7. 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受注者の企画立案により調整する場合がある。

### 7-1. ふるさと応援寄附金に係る業務

- (1) ポータルサイトの管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営
- (3) 返礼品の募集、磨き上げに関する業務
- (4) プロモーション・広告戦略に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) その他の業務

### 7-2. 地域活性化に係る業務

- (1) 市の魅力発信ならびに地場産品の開発及び販路拡大等による地域活性化に関する業務

## 8. 業務内容の詳細

### 8-1. ふるさと応援寄附金に係る業務の詳細

#### (1) ポータルサイトの管理運営

- ①自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新・修正等の管理運営を適切に行うこと。
- ②特集作成や SEO 対策等により、寄附者に効果的に PR を行えるために適切な対応を行うこと。
- ③寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ④寄附者からのレビューに関して、返信を行うなど、リピーター獲得につながる施策を迅速かつ適切に実施すること。
- ⑤大規模災害等が発生した場合には、災害支援に対する寄附金の受け入れが円滑に行われるように迅速に対応すること。
- ⑥ポータルサイトへの情報掲載は、市の承認を受けたくえで行うこと。

(2) 寄附管理システムの管理運営

- ①寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータを寄附管理システム（５．（２）参照）により一元的に管理すること。
- ②本市が必要とするデータについて、本市からの求めがあった場合に迅速に提供できるよう努めること。
- ③市向けのシステム運用マニュアルの作成や市からの問い合わせ対応、必要に応じて専門スタッフを派遣する等、市によるシステムの運用を支援すること。

(3) 返礼品の募集、磨き上げに関する業務

- ①国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、返礼品提供事業者と交渉し、商品の選定を行うこと。
- ②返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
- ③返礼品提供事業者に対して、事務負担の軽減や制度理解の促進を図るための支援を行うこと。
- ④魅力的な返礼品の増加や既存返礼品のリニューアル等の返礼品強化を図ること。

(4) プロモーション・広告戦略に関する業務

- ①寄附額の目標達成に向けたプロモーションの計画を本市と協議の上、作成すること。
- ②プロモーション施策実施後にデータ分析を行い、改善サイクルなどのフォローアップを行うこと。

(5) コールセンター業務

- ①寄附の申込及びキャンセル、返礼品、ワンストップ特例制度等に関する問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等にコールセンターの電話番号及びメールアドレス等を明示すること。
- ②コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とする。
  - ・営業日 平日
  - ・営業時間 午前9時から午後5時まで
  - ・休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで
- ③コールセンターへ寄せられた問い合わせ等の内容については、寄附管理システムに記録するなど市と情報共有を行うこと。
- ④返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認及び対処を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等へ対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を図ること。また苦情の内容や対処の状況等については、必要に応じて市へ報告すること。

(6) その他の業務

- ①配送管理業務を行う事業者と円滑な連携を図ること。

②本市が総務省へ提出する書類の作成補助や制度変更に係る疑義への助言等の支援を行うこと。

③ふるさと納税の募集に要する費用が総務省基準を超えないように本業務以外も含めた経費管理への助言等の支援を行うこと。

## 8-2. 地域活性化に係る業務の詳細

(1) 市の魅力発信ならびに地場製品の開発及び販路拡大等による地域活性化に関する業務

①地域の事業者と協力し、魅力的な地場製品の開発を行うこと。

②魅力発信のために、地場製品（既存返礼品を含む）の写真撮影や撮影のレクチャー等を行うこと。なお、当該画像については、事業者や市が活用できるようにすること。

③地場製品のPRにあたり、事業者等と連携し、写真加工（文字入れ等）、紹介文の作成等、地場製品を効果的にPRできるようにすること。

## 9. 業務報告

受託者は、寄附の動向や業務進捗等について、定期的（月1回以上）に本市に対し報告を行うこととする。

## 10. 支払方法

業務完了月払い（月ごとに、業務の完了確認後に支払うものとする。）

## 11. 業務上の注意事項

(1) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、本市と受託者が協議して決定すること。

(2) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託してはならない。ただし、事前に本市の承認を得た場合は、その一部を委託することができる。